



Ministerstwo Cyfryzacji

Sekretarz Stanu
Dariusz Standerski

BM.WP.057.101.2026
Warszawa, 04 października 2026 r.

**Szanowny Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu RP**

Dot. pisma z 28 maja br. Pośła na Sejm RP Pana Janusza Cieszyńskiego w sprawie weryfikacji telefonicznej po aktywacji aplikacji mObywatel z wykorzystaniem e-Tożsamości banku (interpelacja nr 17312)

Szanowny Panie Marszałku,
przedstawiam odpowiedzi na zadane przez Pośła pytania.

Ad 1) Na czym polega weryfikacja telefoniczna prowadzona przez bank wobec użytkowników, którzy aktywowali aplikację mObywatel z wykorzystaniem e-Tożsamości, jaki jest jej cel i podstawa prawna?

Weryfikacja telefoniczna prowadzona przez bank wobec użytkowników, którzy aktywowali aplikację mObywatel z wykorzystaniem e-Tożsamości, jest konsekwencją wyboru metody potwierdzania tożsamości przy użyciu usługi mojeID. MojeID stanowi jedną z dostępnych metod weryfikacji tożsamości w procesie aktywacji aplikacji mObywatel (obok e-Dowodu, profilu zaufanego czy certyfikatu kwalifikowanego). Metoda ta polega na potwierdzeniu tożsamości użytkownika za pośrednictwem bankowości elektronicznej.

Dodatkowe działania, takie jak kontakt telefoniczny, realizowane są już po stronie banku jako dostawcy tożsamości. Ich zakres, sposób przeprowadzenia i szczegółowe przesłanki mogą zatem wynikać z wewnętrznych procedur bezpieczeństwa banku i przyjętych przez bank standardów weryfikacji i zarządzania ryzykiem.

Proces ten jest realizowany niezależnie przez instytucję finansową. Szczegółowych informacji w zakresie przebiegu tej weryfikacji i jej podstaw powinien udzielać bezpośrednio dany bank.

Ad 2) Czy proces ten jest prowadzony z inicjatywy banku, czy wynika z wymogów lub ustaleń poczynionych z Ministerstwem Cyfryzacji?

Proces ten jest związany z wyborem metody weryfikacji tożsamości przy użyciu usługi mojeID.

Ministerstwo Cyfryzacji zapewnia możliwość wykorzystania różnych metod potwierdzania tożsamości w aplikacji mObywatel. Nie określa natomiast szczegółowych działań operacyjnych podejmowanych przez banki w ramach świadczenia usługi mojeID.

Ad 3) Dlaczego użytkownik nie jest uprzedzany – przed aktywacją aplikacji ani w jej trakcie – o możliwym kontakcie ze strony banku oraz o jego celu?

Takie działanie nie jest elementem standardowego procesu aktywacji aplikacji mObywatel, lecz stanowi ewentualne dodatkowe działanie podejmowane przez dany bank w związku z wykorzystaniem usługi mojeID. Działania te, w tym ich zakres i forma komunikacji z klientem, wynikają z wewnętrznych procedur bezpieczeństwa stosowanych przez bank jako dostawcę tożsamości.

Ad 4) Jakie są skutki niepodania bankowi oczekiwanych informacji? Czy wiąże się to z dezaktywacją aplikacji mObywatel, ograniczeniem możliwości korzystania z e-Tożsamości lub innymi konsekwencjami dla użytkownika?

Weryfikacja telefoniczna – realizowana w ramach wykorzystania metody identyfikacji mojeID – nie stanowi elementu usługi mObywatel, lecz odbywa się niezależnie i wynika z decyzji konkretnego banku. W związku z tym, zasadnicze znaczenie ma relacja pomiędzy klientem a bankiem. To właśnie w ramach tej relacji – uregulowanej m.in. umową, regulaminami i wewnętrznymi procedurami bezpieczeństwa banku – bank może podejmować dodatkowe działania weryfikacyjne (takie jak np. kontakt telefoniczny), a także określać zasady postępowania i ewentualne konsekwencje odmowy przekazania wymaganych informacji.

Ad 5) Jak Ministerstwo Cyfryzacji ocenia brak informowania użytkowników o tym procesie? Czy widzi potrzebę zmiany i jakie działania zamierza podjąć oraz w jakim terminie?

Ministerstwo Cyfryzacji dostrzega sygnały użytkowników dotyczące tego, że banki nie uprzedzają ich o możliwym kontakcie w procesie weryfikacji przy użyciu mojeID. Rozumiem, że sytuacja ta może budzić niepokój i może obniżać poczucie bezpieczeństwa.

Brak uprzedniego informowania użytkowników o możliwości takiego kontaktu wynika przede wszystkim z podziału odpowiedzialności pomiędzy podmiotami zaangażowanymi w proces weryfikacji tożsamości. Usługa mojeID pozostaje poza zakresem procesu zarządzanego przez Ministerstwo Cyfryzacji, a jej realizacja – w tym ewentualne dodatkowe działania weryfikacyjne, jak kontakt telefoniczny – leży po stronie banków jako dostawców tożsamości. Nie wszystkie banki stosują takie podejście i decydują się na dodatkowy kontakt z użytkownikiem. Oznacza to, że sposób prowadzenia procesu, w tym zakres komunikacji z użytkownikiem, wynika z indywidualnych procedur bezpieczeństwa danego banku.

W związku z sygnałami użytkowników aplikacji mObywatel, Ministerstwo Cyfryzacji podjęło działania, aby wyjaśnić procedury stosowane przez banki, zwiększyć przejrzystość procesu, ograniczyć wątpliwości użytkowników i wzmocnić ich poczucie bezpieczeństwa w kontaktach z instytucjami finansowymi. Dlatego Ministerstwo Cyfryzacji zwróciło się do PKO Banku Polskiego o przegląd i usprawnienie stosowanych procedur, w szczególności w zakresie:

- sposobu inicjowania kontaktu z klientem,
- jednoznacznego uwierzytelnienia połączeń jako pochodzących z banku,
- ograniczenia zakresu pytań mogących być postrzeganych jako wrażliwe lub nietypowe w rozmowie inicjowanej przez bank.

W odpowiedzi PKO Bank Polski zapewnił, że na bieżąco monitoruje proces i zgłoszenia klientów, a także sukcesywnie wdraża usprawnienia. W szczególności:

- wprowadzono zmiany w komunikatach autoryzacyjnych w aplikacji IKO, obejmujące m.in. szczegółowe informacje o użyciu e-Tożsamości i jednoznaczną zapowiedź możliwego kontaktu telefonicznego, wraz ze wskazaniem numeru telefonu;
- wdrożono dodatkowy komunikat po zakończeniu procesu autoryzacji, informujący o możliwym kontakcie ze strony banku;
- do końca II kwartału 2026 r. zaplanowano wprowadzenie mechanizmu, który umożliwi jednoznaczne uwierzytelnienie połączenia telefonicznego w aplikacji mobilnej banku.

Nadal będziemy monitorować sytuację i prowadzić dialog z sektorem bankowym, aby promować i upowszechniać dobre praktyki w tym obszarze.

Jako że wdrażanie zmian leży po stronie niezależnych instytucji finansowych, nie jest możliwe wskazanie sztywnego terminu wprowadzenia ewentualnych zmian. Jednak prowadzimy już działania w tym zakresie i podmioty odpowiedzialne sukcesywnie je realizują.

Ad 6) Ile skarg lub zgłoszeń dotyczących opisanego procesu wpłynęło do Ministerstwa Cyfryzacji w latach 2025–2026?

W latach 2025–2026 nie odnotowano oficjalnych skarg dotyczących opisanego procesu.

W odniesieniu do bieżących zgłoszeń kierowanych do Ministerstwa nie są prowadzone statystyki uwzględniające szczegółową klasyfikację problemów. W konsekwencji nie jest możliwe jednoznaczne ustalenie liczby tego rodzaju zgłoszeń.

Z wyrazami szacunku
Dariusz Standerski
Sekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/

Do wiadomości

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów – Departament Spraw Parlamentarnych